

Checkliste für erfolgreiches Mahnen

Wenn Kunden Ihr Zahlungsziel nicht einhalten, sollten Sie ein Mahnverfahren einleiten. Dabei gilt es darauf zu achten, konsequent die berechtigten Zahlungen einzufordern, ohne den Kunden zu verärgern und dadurch vielleicht sogar zu verlieren.

Um ein gutes Verhältnis zum säumigen Kunden zu bewahren, sollten Sie die folgenden Regeln einhalten.

1. **Verhandeln Sie konsequent:** Zunächst richten Sie klare Zahlungsbedingungen ein und machen Sie bei Rabatten und Sonderkonditionen deutlich, dass Sie dafür auch eine pünktliche Zahlung erwarten. Kündigen Sie eine konsequente Vorgehensweise schriftlich an.
2. **Pflegen Sie Kontakte auf allen Ebenen:** Pflegen Sie ein gutes persönliches Verhältnis zu Ihrem Schuldner und seinen Sachbearbeitern. Dabei sollten Sie von Anfang an deutlich machen, dass pünktliche Zahlungen für den Erhalt der Beziehungen wichtig sind.
3. **Mahnen Sie bestimmt, aber freundlich:** Mahnen Sie bei Zahlungsverzug schnell und deutlich, aber immer freundlich. Setzen Sie kurze Zahlungsfristen.
4. **Schreiben Sie Klartext:** Bei der zweiten und dritten Mahnung sollten Sie persönlicher werden und mögliche Konsequenzen ankündigen. Verschieben Sie keine Mahnungen und bleiben Sie zeitlich konsequent.
5. **Suchen Sie den persönlichen Kontakt:** Ein Telefongespräch kann erfolgreicher sein als eine weitere Eskalation, besonders wenn Sie befürchten, den Kunden zu verlieren. Im Gespräch erhalten Sie einen besseren und direkten Eindruck von der Situation und können unmittelbar reagieren.
6. **Verhandeln Sie auf mehreren Ebenen:** Stimmen Sie alle Schritte intern ab und kontaktieren Sie den Kunden auf verschiedenen Ebenen und mit unterschiedlichen Rollen. Das Forderungsmanagement kann beispielsweise Druck machen, während der Vertrieb deeskalierend wirkt. Auf diese Weise wird die Zuspitzung nur einer Abteilung und nicht dem ganzen Unternehmen zugeschrieben.